FD宣言

お客様本位の業務運営方針

有限会社松尾商事
東京都品川区小山台１－２８－４
M’s 武蔵小山1階

お客様本位の業務運営方針

有限会社松尾商事は、創業以来60年以上にわたり、地域に根ざした保険代理店として、お客様一人ひとりのご意向やライフスタイル、事業環境に寄り添い、最適な保険サービスの提供に努めてまいりました。また、保険による備えだけでなく、防災支援や地域活動を通じて地域社会の課題解決にも取り組み、地域社会に貢献しながら信頼される企業であり続けることを目指しています。今後も、お客様本位の業務運営を実践し、お客様と地域から信頼され、選ばれ続ける保険代理店を目指してまいります。

経営理念

地域社会に貢献しながら、信頼される企業として成長し続ける。

方針1　地域の安心と企業の未来を守る取組み

【対応する原則・(注)：原則2、原則2(注)、原則3、原則3(注)、原則5、原則5(注1、3、4、5)、原則6、原則6(注1、4、5、7)、原則7(注)】

● 地域住民や企業の不安に寄り添い、保険と防災支援を通じて地域の安心と企業の持続的発展を支える取組みを行います。

〈具体的取り組み〉

1－1：地域団体や地域行事への参加を通じて継続的な接点を持ち、日常の対話の中から抱えている困りごとや潜在的な課題を把握します。

【対応する原則・(注)：原則2、原則2(注)、原則3、原則3(注)、原則5、原則5(注1)、原則6、原則6(注5)】

1－2：地域の防災活動や訓練への参画、防災・減災啓発資料の活用を通じて、住民および企業の防災意識向上を支援し、
行政や企業との信頼関係を構築します。

【対応する原則・(注)：原則2、原則3、原則3(注)、原則5、原則5(注1、5)、原則6、原則6(注1)　】

1－3：地域活動に関する取組状況を継続的に発信することで、透明性を高め、信頼関係を構築します。

【対応する原則・(注)：原則2、原則2(注)、原則3、原則3(注)、原則5、原則5(注1、3、4、5)、原則6、原則6(注4、 5 ,7)、原則7(注)】

方針１　取組状況（KPI）

算定期間：2024年7月～2025年6月（2024年度）　※以下のKPIはすべて同じ

取組状況（KPI）

1－１：地域団体・会合への参加回数　　152回

（研修会47回、ボランティア活動16回、意見交換会等89回）

1－２：防災関連イベント参加回数　　8回

1－３：地域活動に関する情報発信回数　4回

防災関連イベント

HPによる情報発信

一般社団法人東京法人会連合会より表彰されました。

2024年7月1日

先日、目黒雅叙園にて開催されました公益社団法人目黒法人会　第１４回通常総会にて、 弊社代表が目黒法人会の代表として東京法人会連合会より感謝状を授与されました。

続きを読む

しながわシティバスケットボールクラブのリーグ戦招待企画を行いました。

2024年11月25日

昨年よりスポンサー契約を交わしております「しながわシティバスケットボールクラブ」と、区内小学生及びそのご家族を対象にしたリーグ戦招待企画を行いました。 この企画は弊社が日頃お世話になっている品川区立小学校PTA連合会様を […]

続きを読む

目黒税務署より感謝状を授与されました。

2024年11月14日

先日目黒区役所にて開催されました「令和6年度 目黒税務署長納税表彰式」において、弊社代表が目黒税務署長より感謝状を授与されました。目黒法人会の公益事業として活動を行っている「租税教室」に関し、長年に渡り参加・活動推進を […]

続きを読む

方針２　お客様に安心を提供し続けるための取組み

【対応する原則・(注)：原則2、原則2(注)、原則3、原則3(注)、原則5、原則5(注1、3、4、5)、原則6、原則6(注1、4、5、6、7)、原則7、原則7(注)】

● 課題が顕在化する前から安心して相談いただける関係を築き、お客様に信頼され選ばれ続ける存在となるため以下の取組みを実践します。

〈具体的取り組み〉

２－１：契約時の意向確認を徹底し、不明点を残さない対話型コミュニケーションを実践することで最適な提案を行います。

【対応する原則・(注)：原則2、原則3、原則3(注)、原則5、原則5注（1、3、４、5）、原則6、原則6注（1、4、5、6、7）、原則7、原則7(注)】

２－２：満期管理専任者の配置に加え、個別顧客担当者制を導入することで、安心してご契約をいただける環境を構築します。

【対応する原則・(注)：原則2、原則3、原則3(注)、原則5注（1、3、４）、原則6、原則6注（1、4、5、6）、原則7】

２－３：事故発生時には代理店での一括受付体制を整えるとともに、保険会社との連携を円滑に進め、迅速かつ適切な事故対応を行います。

【対応する原則・(注)：原則2、原則2(注)、原則3、原則3(注)、原則5、原則5注（1、3、5）、原則6、原則6注（1、5）、原則7、原則7(注)】

２－４：お客様ごとの状況や環境変化を踏まえた情報収集を徹底し、お客様の課題に応じた各種リスク対策を実施し
常に有益な情報を提供する体制を構築します。

【対応する原則・(注)：原則2、原則2(注)、原則3、原則3(注)、原則5、原則5注（1、3、４、5）、原則6、原則6注（1、4、5、6、7）、原則7、原則7(注)】

方針２　取組状況（KPI）

算定期間：2024年7月～2025年6月（2024年度）　※以下のKPIはすべて同じ

取組状況（KPI）

２－１：契約後の補償見直し件数　　0件

２－２：継続手続きに関する苦情件数　0件

２－３：事故受付、事故対応に関する苦情件数　0件

２－４：各種セミナー実施件数　　2回

（交通安全セミナー1回　労働安全セミナー1回）

方針３　社内体制の強化と業務品質向上への取組み

【対応する原則・(注)：原則2、原則2(注)、原則3、原則3(注)、原則5、原則5(注1、3、４、5）、原則6、原則6(注1、4、5、6、7）、原則7、原則7(注)】

●正確で分かりやすい情報提供と業務品質の均一化を徹底し、組織全体でお客様をお守りする体制を構築します。

〈具体的取り組み〉

３－１：外部研修等への参加と新商品やサービスに関する継続的な研修を徹底することで常に最新かつ適切な情報をお客様へ提供できる体制を構築します。

【対応する原則・(注)： 原則2、原則2(注)、原則3、原則3(注)、原則5、原則5注（1、3、４、5）、原則6、原則6注（1、4、5、6、7）、原則7、原則7(注)】

３－２：週次ミーティングや全体会議を通じて経営課題や重要事項を共有し、迅速かつ正確な情報提供体制を整備します。
また、担当者の不在や変更時にもお客様に不安を与えない体制を構築します。

【対応する原則・(注)：原則2、原則2(注)、原則3、原則3(注)、原則5、原則5注（1、3、４、5）、原則6、原則6注（1、4、5、6、7）、原則7、原則7(注)】

３－３：ヒアリング内容を適切に記録し、お客様のご意向に沿った提案との整合性を確保すると共に早期更改を徹底し、
迅速かつ適切な顧客対応体制を構築します。

【対応する原則・(注)：原則2、原則2(注)、原則3、原則3(注)、原則5、原則5注（1、3、４、5）、原則6、原則6注（1、4、5、6）、原則7、原則7(注)】

方針３　取組状況（KPI）

算定期間：2024年7月～2025年6月（2024年度）　※以下のKPIはすべて同じ

取組状況（KPI）

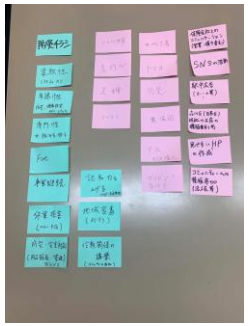
３－１：年間研修回数　　82回

（商品研修36回、コンプライアンス研修2回、外部研修への参加44回）

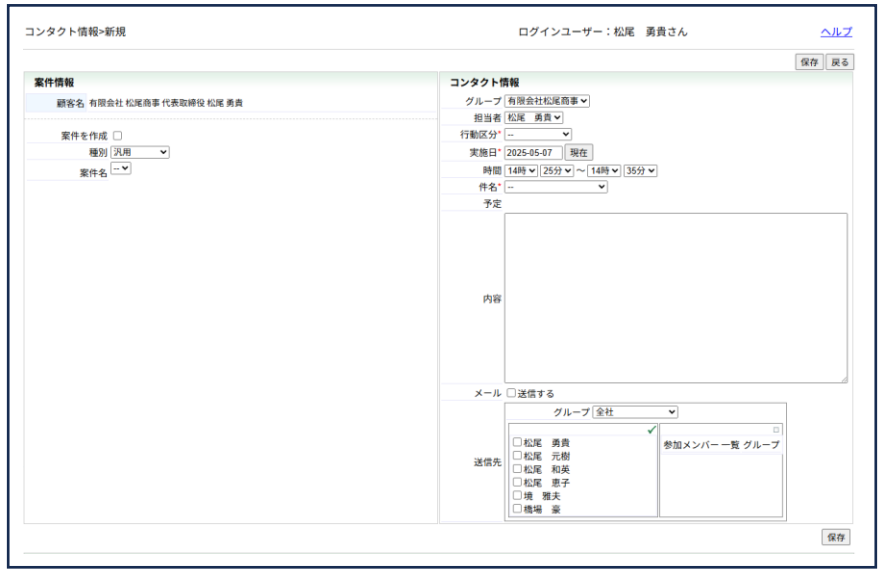
３－２：毎週月曜日にミーティングを開催　45回、年間経営会議　1回

３－３：お客様対応記録は全件記録しています。

経営会議の様子



対応記録入力画面



当社方針１～３に記載以外のお客様本位の業務運営方針について

【対応する原則・(注)：原則4、原則5(注2）、原則6(注2、3）、補充原則(1～5)】

● 原則4については弊社の取引形態上、方針の対象とはしておりません。

● 原則5(注2)、原則6(注2)については、弊社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして
販売・推奨は行っていないため方針の対象とはしておりません。

● 原則6(注3)、については、弊社は商品の組成に携わることがないため方針の対象とはしておりません。

● 以下の補充原則については、弊社は商品の組成に携わることがないため方針の対象とはしておりません。

・補充原則1
・補充原則2、補充原則2(注1、注2)
・補充原則3、補充原則3(注1、注2、注3)
・補充原則4、補充原則4(注1、注2、注3)
・補充原則5、補充原則5(注1、注2)

おわりに

本方針を継続的に見直し、より良い業務運営に努めてまいります。

これからもお客様と地域から信頼され、

選ばれ続ける保険代理店を目指してまいります。